

Συναισθηματική εργασία στη φιλοξενία και εστίαση

ΕΙΔΙΚΑ ΣΤΟΝ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΥΨΗΛΗΣ ΓΑΣΤΡΟΝΟΜΙΑΣ, ΟΙ ΕΡΓΑΖΟΜΕΝΟΙ ΚΑΛΟΥΝΤΑΙ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΑ ΝΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΖΟΝΤΑΙ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΚΑΙ ΝΑ ΠΡΟΣΑΡΜΟΖΟΥΝ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ ΤΟΥΣ ΩΣΤΕ ΝΑ ΑΝΤΑΠΟΚΡΙΝΟΝΤΑΙ ΣΤΙΣ ΥΨΗΛΕΣ ΑΠΑΙΤΗΣΕΙΣ ΤΩΝ ΠΕΛΑΤΩΝ.

Γράφουν οι Δρ. Χαράλαμπος Γιουσμπάσογλου, Δρ. Ευαγγελία Μαρινάκου, Bournemouth University & Δρ. Εμμανουήλ Παπαβασιλείου, Ελληνικό Μεσογειακό Πανεπιστήμιο

Η συναισθηματική εργασία αναφέρεται στη διαδικασία κατά την οποία οι εργαζόμενοι διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους ώστε να ευθυγραμμίζονται με τις επαγγελματικές απαιτήσεις, συχνά καταπιέζοντας ή προβάλλοντας συναισθήματα που δεν αισθάνονται πραγματικά. Στον κλάδο της φιλοξενίας και της εστίασης, αυτό σημαίνει ότι οι εργαζόμενοι πρέπει να παραμένουν ευγενικοί, χαμογελαστοί και εξυπηρετικοί, ακόμα και σε καταστάσεις πίεσης, έντασης ή προσωπικής δυσφορίας. Όταν η συναισθηματική εργασία είναι συνεχής και έντονη, μπορεί να οδηγήσει σε συναισθηματική εξουθένωση και τελικά σε επαγγελματική εξουθένωση.

ΤΑ ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΑ ΠΟΛΥΤΕΛΕΙΑΣ ΣΤΟ ΛΟΝΔΙΝΟ

Μια πρόσφατη μελέτη του Bournemouth University σε συνεργασία με το The Burnt Chef Project πραγματοποιήθηκε στον χώρο των πολυτελών εστιατορίων του ευρύτερου Λονδίνου, αποκαλύπτοντας τους βασικούς λόγους που οδηγούν τους εργαζόμενους του κλάδου στη συναισθηματική εξουθένωση.

Οι εργασιακές συνθήκες παίζουν καθοριστικό ρόλο, καθώς οι υψηλές απαιτήσεις των πελατών, οι επαναλαμβανόμενες διαδικασίες και οι παρατεταμένες ώρες εργασίας δημιουργούν ένα περιβάλλον έντονης πίεσης και στρες. Σε αυτό το περιβάλλον, οι εργαζόμενοι συχνά αναγκάζονται να εφαρμόζουν επιφανειακή

δράση, καταπιέζοντας τα αρνητικά τους συναισθήματα και προβάλλοντας μια διαρκώς θετική εικόνα, ανεξάρτητα από την πραγματική τους διάθεση. Αυτή η συνεχής συναισθηματική διαχείριση απαιτεί σημαντική κατανάλωση ψυχικών πόρων, οδηγώντας σε αυξημένο αυτοέλεγχο και χρήση γνωστικών αποθεμάτων, τα οποία όμως είναι περιορισμένα. Όταν αυτά τα αποθέματα εξαντλούνται, οι εργαζόμενοι εμφανίζουν σημάδια συναισθηματικής εξουθένωσης, όπως έντονη κόπωση, αυξημένο άγχος και συνολική εξάντληση, που επηρεάζουν την επαγγελματική τους απόδοση και την ψυχική τους υγεία.

ΠΡΟΤΕΙΝΟΜΕΝΕΣ ΔΡΑΣΕΙΣ

Η εκπαίδευση στη διαχείριση συναισθημάτων είναι ένας βασικός άξονας πρόληψης, καθώς μπορεί να βοηθήσει τους εργαζόμενους να αναπτύξουν τεχνικές που τους επιτρέπουν να χειρίζονται καλύτερα το συναισθηματικό φορτίο της δουλειάς τους. Προγράμματα κατάρτισης που περιλαμβάνουν μεθόδους όπως η βαθιά δράση μπορούν να βοηθήσουν τους εργαζόμενους να ευθυγραμμίζουν πραγματικά τα συναισθήματά τους με τις απαιτήσεις του ρόλου τους.

Η πρόσβαση σε υπηρεσίες συμβουλευτικής, προγράμματα ευεξίας και συνεργασίες με ειδικούς ψυχικής υγείας μπορούν να παρέχουν στους εργαζόμενους τα απαραίτητα εργαλεία για τη διαχείριση του εργασιακού στρες. Πρωτοβουλίες όπως το The Burnt Chef Project, που προσφέρει υποστήριξη 24/7 στους επαγγελματίες του

κλάδου, έχουν αποδειχθεί ιδιαίτερα αποτελεσματικές στη μείωση των επιπτώσεων της εργασιακής πίεσης. Μια εταιρική κουλτούρα που προάγει τη συνεργασία, την επικοινωνία και την κατανόηση μπορεί να μειώσει σημαντικά το αίσθημα απομόνωσης και την ψυχική εξουθένωση. Είναι σημαντικό να υπάρχουν ασφαλείς εργασιακοί χώροι όπου οι εργαζόμενοι μπορούν να εκφράζουν τις ανησυχίες τους χωρίς φόβο αντιποίνων, καθώς και μηχανισμοί διαχείρισης συγκρούσεων που ενισχύουν το αίσθημα της δικαιοσύνης και της υποστήριξης.

Η εφαρμογή ευέλικτων ωραρίων μπορεί επίσης να λειτουργήσει ως ένα σημαντικό μέτρο πρόληψης, καθώς η υπερβολική εργασία και οι εξαντλητικές βάρδιες είναι βασικοί παράγοντες που συμβάλλουν στη συναισθηματική εξάντληση. Τέλος, η αναγνώριση και η επιβράβευση των εργαζομένων διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο στη διατήρηση του ηθικού και της δέσμευσης του προσωπικού.

Η αναγνώριση μπορεί να είναι οικονομική, όπως αυξήσεις και μπόνους, αλλά εξίσου σημαντικές είναι και οι μη οικονομικές ανταμοιβές, όπως οι ευκαιρίες επαγγελματικής εξέλιξης, η δημόσια επιβράβευση και η δημιουργία ενός περιβάλλοντος όπου οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι η συμβολή τους εκτιμάται. Όταν οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι η προσπάθειά τους αναγνωρίζεται και επιβραβεύεται, η συναισθηματική τους ανθεκτικότητα ενισχύεται και μειώνεται ο κίνδυνος επαγγελματικής εξουθένωσης. 